ウェブサイト掲載版

カスタマーハラスメント
（不当要求行為）
対応マニュアル

令和8年 10 月

稲　城　市

目　　次

1. はじめに ---------- 1

2. 市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針 --- 2～3

3. カスタマーハラスメント（不当要求行為）認定手順表 ---- 4

4. カスハラ認定後における所管課の対応一覧 --------- 5～8

5. カスタマーハラスメント（不当要求行為）連絡票 ------- 9

１.はじめに

近年、カスタマーハラスメント（不当要求行為）が深刻な課題となっており、東京都では、令和６年 10 月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（以下、条例と表記）」が成立し、令和７年４月１日から施行されております。

条例第３条第１項では、「カスタマー・ハラスメントは、顧客等による著しい迷惑行為が就業者の人格又は尊厳を侵害する等就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければならない。」と定められており、条例第４条では、「何人も、あらゆる場において、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。」と規定しています。

本市では、平成２０年２月に不当要求行為（悪質クレーム）等対応マニュアルを作成して、こうした不当要求をはじめとするカスタマーハラスメント等行為には毅然と対処しております。

今回、都の条例・ガイドラインなどの趣旨も踏まえて、不当要求行為（悪質クレーム）等対応マニュアルを、カスタマーハラスメント対応マニュアルとして改定いたしました。

このマニュアルは、あくまでも統一的なポイントを示すとともに、組織としての基本的対応に関する手順書です。

職員一人一人をカスタマーハラスメントから守り、その能力を十分に発揮できるよう、良好な職場環境をつくることが重要です。

各職場においては、本マニュアルの内容について課内会議等で共有化の場を作り、ご活用いただきますようお願いします。

なお、正当なご意見やご要望については、誠実かつ真摯に対応することが重要です。そのため、まずは相手の話を丁寧に傾聴したうえで、それがカスタマーハラスメントとして対応すべき事案であるか否かを慎重に判断する点にご留意ください。

2.市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針

カスタマーハラスメントは、その対象となった人の人格や尊厳を侵害する等、就業環境を害するものであり、何人もあらゆる場において、行ってはならないものである。また、その防止に当たっては、互いが対等の立場において、尊重し合うことが重要である。

行政サービスの利用者等による意見や要望は、業務改善や行政サービスの向上につながる貴重なものであり、稲城市はこれを丁寧に聞き取り、真摯に対応する。

一方で、暴言や侮辱的な言動などの職員に対するカスタマーハラスメントは、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいては行政サービスの低下につながりかねないものである。

稲城市は、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマーハラスメントの防止に主体的にかつ積極的に取り組む。

第１　定義

１　職員に対するカスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の勤務環境を害するものをいう。

２　１の「行政サービスの利用者等」とは、稲城市から行政サービスの提供を受ける者又は稲城市の業務に密接に関係する者であって、職員が対応する全ての人をいう。

３　１の「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

第２　任命権者の責務

任命権者は、職員に対するカスタマーハラスメントの防止策を講ずるとともに、職員に対するカスタマーハラスメントが行われた場合においては、職員の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずるよう努めなければならない。

また、職員もその業務に関し、カスタマーハラスメントを行う立場にもな

り得ることから、任命権者は、職員がその業務に関して、カスタマーハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

任命権者は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施する。

1　職員に対するカスタマーハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備する。

2　カスタマーハラスメントを受けた職員への配慮のための体制を整備する。

3　カスタマーハラスメント防止のためのマニュアルを作成する。

4　意識啓発のための研修等を実施する。

5　職員がその業務に関して、カスタマーハラスメントを行ってはならない旨を文書で職員に明示する。

第３　職員の責務

1　職員は、カスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において防止に資する行動をとるよう努めなければならない。

また、任命権者の講ずる第２の対策に協力するよう努めなければならない。

2　管理監督者は、カスタマーハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努めなければならない。職員から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めなければならない。

3　職員は、その業務に関して、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

第４　留意事項

この基本方針の実施に当たっては、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

3.カスタマーハラスメント（不当要求行為）認定手順表

（注）身体的な攻撃を除く

担当者が、用件の内容及び理由を丁寧に聞き取り

・十分に対応する
・冷静に対応する
・事実関係を正確に把握する
・むやみに謝罪しない

【著しい迷惑行為】

① 要求内容が妥当性を欠くもの
＜例＞提供する行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合　など

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの
＜例＞ 脅迫、中傷、暴言など精神的な攻撃
SNSやインターネット上での誹謗中傷、顔写真や名札の無断撮影・掲載　など

※P5 「 4. 認定後対応一覧 」の具体例を参照

担当者は、係長とともに、**組織として対応**
（上記【迷惑行為】を止めるよう伝える。）

・止めなければ…

担当者・係長は、所管課長に相談

所管課長が、カスタマーハラスメントと**認定**

本マニュアルに沿って対応する

所管課長が退去命令

※必要に応じ、カスタマーハラスメント（不当要求行為）連絡票を作成し、人事課へ報告する。

４．カスハラ認定後における所管課の対応一覧

◆「身体的な攻撃」は、即座にカスハラ案件に該当するため、事案が発生した場合は、直ちに以下の対応を行う。

身体的な攻撃（※1）

	具体例	カスハラ該当後にやること ※組織（必ず複数人）で対応
1	・暴力 ・物を職員に対して投げる 	・即時、目撃者は警察に通報 ・目撃者は、財産管理課に連絡し、警備員を要請（※２）

（※１）身体的な攻撃は、暴行罪（刑法第208条）、傷害罪（刑法第204条）等に該当する可能性がある。
（※２）急を要する場合は、近くに警備員がいれば、直接警備員に支援を求めてよい。その後、財産管理課に報告する（以下同じ）。

◆「身体的な攻撃」以外の案件は、所管課長が、カスタマーハラスメントと認定したら、以下の対応を行う。

★重要★

「退去命令・警備員の要請・警察への通報」は①所管課長、②財産管理課長又は管理責任者（稲城市庁舎管理規則を参照）、③同一フロアの管理職の順序による（以下同じ）。

精神的・威圧的な言動※

	具体例	カスハラ認定した後にやること ※組織（必ず複数人）で対応
2	・怒鳴る ・机を叩く ・人格否定 ・土下座の要求 	・所管課長が退去命令 ・所管課長が、財産管理課に連絡し、警備員を要請 ⇩ ・命令に従わない場合は、所管課長が警察に通報

※精神的・威圧的な言動は、脅迫罪（刑法第222条）、恐喝罪（刑法第249条）、名誉毀損罪（刑法第230条）、侮辱罪（刑法第231条）等に該当する可能性がある。

執拗な言動※

	具体例	カスハラ認定した後にやること ※組織（必ず複数人）で対応
3	・長時間の拘束 ・繰り返しの連絡 	・所管課長が、長時間対応が続いている旨を伝え、退去命令 ・所管課長が、財産管理課に連絡し、警備員を要請 ⇩ ・命令に従わない場合は、所管課長が警察に通報

※執拗な言動は、威力業務妨害罪（刑法第234条）、偽計業務妨害罪（刑法第233条）等に該当する可能性がある。

無理難題な言動※

	具体例	カスハラ認定した後にやること ※組織（必ず複数人）で対応
4	・無理な要求 （今すぐ市長出せ等） 	・毅然とした対応で、要求には応じない。 ・所管課長が、退去命令 ・所管課長が、財産管理課に連絡し、警備員を要請 ⇩ ・命令に従わない場合は、所管課長が警察に通報

※無理難題な言動は、脅迫罪（刑法第222条）、威力業務妨害罪（刑法第234条）等に該当する可能性がある。

性的な言動※

	具体例	カスハラ認定した後にやること ※組織（必ず複数人）で対応
5	・セクシャルハラスメント ・つきまとい行為 	・性的な言動によって不快になった旨を伝える。 ・所管課長が財産管理課に連絡し警備員を要請 ⇩ ・命令に従わない場合は、所管課長が警察に通報 ⇩ ・必要に応じ、組織として弁護士相談を行う。

※性的な言動は、不同意わいせつ罪（刑法第176条）のほか、ストーカー規制法等にも該当する可能性がある。

市過失時における言動※

	具体例	カスハラ認定した後にやること ※組織（必ず複数人）で対応
6	・過度な謝罪の要求 	※社会通念上認められる範囲で謝罪。ただし、必要以上の要求には応じない。 ・所管課長が、退去命令 ・所管課長が、財産管理課に連絡し、警備員を要請 ⇩ ・命令に従わない場合は、所管課長が警察に通報

※過度な謝罪の要求は、強要罪（刑法第223条）等に該当する可能性がある。

SNS投稿を仄めかす言動

	具体例	カスハラ認定した後にやること ※組織（必ず複数人）で対応
7	・SNS投稿等の脅迫 	※職員の肖像権の侵害や情報漏洩の恐れがある無断録音・録画を止めるよう求める。 ※録音・録画内容をSNSに投稿しないよう、また投稿している場合は削除するよう求める。 ・所管課長が、退去命令 ・所管課長が、財産管理課に連絡し、警備員を要請 ⇩ ・所管課長が警察に通報する。

※SNS投稿等の脅迫は、名誉毀損罪（刑法第230条）、侮辱罪（刑法第231条）等に該当する可能性がある。

カスタマーハラスメント(不当要求行為)連絡票

部 課 係 名	部　　課　　係
発 生 日 時	年　月　日　　時　分～　時　分
対 応 職 員	
対応相手方氏名	
カスハラの概要	
対応状況	
その他	

5.総務部長	6.10.人事課長

4.所属部長	3.所属課長	2.所属係長	1.報告者

7.総務契約課長	8.文書法制課長	9.財産管理課長